



Ministerio
de Turismo

PROTOCOLO NACIONAL PARA LA REACTIVACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA.

Disposiciones para prevenir el contagio de Coronavirus COVID19

I - SECTOR ALOJAMIENTOS.

HOTELES, HOSTERÍAS, POSADAS, ALBERGUES, APART-HOTEL, HOSTEL y Afines.

A continuación, se detallan las medidas mínimas obligatorias, complementarias y sin perjuicio de las disposiciones vigentes en dicho sector y las comunes al sector gastronómico.

A) Áreas Públicas / Comunes:

- 1) Contar con una alfombra sanitaria con desinfectante habilitado para calzados en toda entrada desde el exterior.
- 2) Contar con dispensador de alcohol en gel al 70% o producto sanitizante para manos, en la entrada al Hotel, lobby, recepción, restaurante, ascensores y cualquier otro espacio que se considere necesario debido a su alta circulación.
- 3) Aumentar la frecuencia visible de limpieza y desinfección en los puntos críticos de contacto: puertas, picaportes, mostradores, botoneras de ascensores, pasamanos, etc.
- 4) Rociar y desinfectar las superficies blandas como como sofás, almohadones y cortinas con productos desinfectantes en spray y/o aerosol.
- 5) Utilizar tapabocas para ingresar y circular por todas las instalaciones por parte de todos los huéspedes, clientes, empleados y proveedores en todo momento.
- 6) En áreas comunes al aire libre se debe respetar el distanciamiento social, siendo igualmente sugerido el uso del tapabocas.
- 7) Limitar el aforo de usuarios en los ascensores, debiendo utilizarse de una persona a la vez o por grupo familiar.
- 8) Eliminar objetos que los clientes puedan tocar y/o agarrar del lobby (folletos, revistas, diarios, etc.).
- 9) Implementar señalética en el hotel para comunicar y reforzar las medidas preventivas.

B) Recepción / Front Office:

- 1) Disponer a la venta y/o cortesía kits individuales con tapabocas, alcohol en gel o spray en botella pequeña.
- 2) Limpiar y desinfectar de forma frecuente llaves de habitaciones, lapiceras, teléfonos, etc. antes y después del contacto con alguna persona.
- 3) Practicar el distanciamiento social en el mostrador de Recepción colocando cintas separadoras y/o señales en el piso, cartelería informativa, etc.
- 4) Sugerir el pago por medios electrónicos que eviten el contacto de tarjetas de crédito o débito o efectivo.
- 5) Implementar declaración jurada firmada por el huésped en el momento del check in, donde se deje constancia de si el huésped tuvo o tiene COVID19, en qué país estuvo en los últimos 30 días, si tiene los síntomas más reconocidos del COVID19 y registrar su temperatura corporal en el momento del check in.

C) Servicio de Limpieza / Housekeeping:

- 1) Ventilar todas las habitaciones y áreas comunes diariamente.
- 2) Utilizar tapabocas y guantes al ingresar a limpiar la habitación. Lavarse las manos tantas veces sea posible y entre limpieza de cada habitación.
- 3) Reforzar la limpieza de puntos críticos: escritorios, control remoto, teléfonos, picaportes, etc.
- 4) Lavar y desinfectar correctamente la ropa de cama.
- 5) Las habitaciones no contarán con ropa de cama adicional, ni almohadas. Se solicitarán en caso de necesidad.
- 6) Incorporar productos de limpieza desinfectantes virusidas avalados por el ente regulador.
- 7) Incorporar productos con amonio cuaternario o similar para rociar superficies blandas como cortinas, almohadones, alfombras, sofás, tapizados, pie de camas, etc.
- 8) Brindar servicio de limpieza de habitación en estadias superiores a tres noches. Caso contrario deberá ser solicitado por el huésped.
- 9) Limpiar y cubrir con una bolsa plástica los controles de TV.
- 10) Eliminar objetos que los clientes puedan tocar y/o agarrar como folletos, revistas, menús, directorio de servicios, etc.
- 11) Implementar recursos digitales para hacer llegar esta información al huésped.

D) Restaurante / Bar / Desayuno:

- 1) Contar con dispensador de alcohol en gel o producto sanitizante para manos en la entrada al restaurante de uso obligatorio por el cliente.
- 2) Uso de tapabocas por parte del cliente para ingresar y circular por el recinto:
 - a. La distancia entre mesas no podrá ser menor inferior a 2.00 metros
 - b. No se permite el uso de servilletas y manteles de tela.
 - c. No se autoriza el uso de barras, mostradores y similares para la permanencia de público.
- 3) Practicar el distanciamiento social en las mesas.
- 4) Eliminar servicio de buffet.
- 5) Lavar y desinfectar toda la vajilla con detergente. Al usar lavavajillas asegurar temperatura de enjuague +80° C.
- 6) Limpiar con desinfectante la mesa y sillas luego de cada servicio.

- 7) El servicio de habitaciones se deberá entregar en la puerta al huésped.
- 8) Implementar señalética en el hotel para comunicar y reforzar las medidas preventivas.
- 9) Acordar con proveedores entregas con segundo o tercer embalaje que permita limpiarse y/o desecharse en el momento de la recepción de mercaderías.
- 10) Reducir el aforo de los salones para eventos a la mitad, respetando las distancias establecidas en el punto 3ero.

E) Piscinas, Gimnasios, Spa:

- 1) Serán utilizados con reserva previa, manteniendo el distanciamiento social y no más de una persona o grupo familiar a la vez.
- 2) Limpiar y desinfectar el sector entre cada uso.
- 3) Utilizar vasos y toallas descartables.
- 4) Desinfectar las superficies de alto contacto alrededor del área de la piscina y/o gimnasio.

F) Servicios de Mantenimiento:

- 1) Utilizar tapabocas y guantes al ingresar a la habitación ocupada cuando el huésped no esté presente.
- 2) Solicitar al huésped que espere en la puerta de la habitación con su tapabocas mientras se realiza la reparación.
- 3) Desinfectar cada objeto manipulado durante la reparación.
- 4) Abrir ventanas o accionar la ventilación durante a reparación en habitaciones ocupadas.
- 5) Chequear el sistema de aire acondicionado con mayor frecuencia y cambiar o limpiar los filtros del sistema según la norma vigente.
- 6) Inyectar aire fresco del exterior permanentemente en todas las áreas.

G) Huésped hospedado con síntomas o COVID19 positivo:

- 1) Si un huésped presenta síntomas de COVID19 se deberá llamar a su cobertura médica o al servicio de urgencia del hotel para que un médico establezca un diagnóstico.
- 2) Si el huésped es derivado a un sanatorio, luego del check out:
 - a. Su habitación deberá permanecer 72hs cerrada antes de ingresar para su limpieza. Dicha habitación deberá recibir una limpieza y desinfección profunda.
 - b. Se seguirán los lineamientos del MSP para las personas que tuvieron contacto estrecho con el huésped.
- 3) Si el huésped permanece en el hotel en cuarentena:
 - a. No podrá salir de su habitación.
 - b. No se realizará servicio de limpieza en la habitación. El recambio de ropa blanca será por medio de una bolsa que el huésped dejará en la puerta de la habitación.
 - c. Los servicios de alimentos y bebidas deberán ser entregados en la puerta de la habitación.
 - d. Su cobertura médica deberá verificar el estado del paciente a diario y reportarlo al hotel.
 - e. De necesitar ingresarse a la habitación, el empleado deberá vestir Equipo de Protección Personal (E.P.P.).
 - f. Luego del check out, su habitación deberá permanecer 72hs cerrada antes de ingresar para su limpieza. Dicha habitación deberá recibir una limpieza y desinfección profunda.

H) Empleado con síntomas o COVID19 positivo:

- 1) Si un empleado presenta síntomas de COVID19, deberá informar de inmediato a su supervisor.
- 2) Si no está en el Hotel, deberá permanecer en su casa hasta que lo revise su cobertura médica.
- 3) Si el empleado está trabajando, el Hotel deberá llamar a su cobertura médica o al servicio de urgencia del hotel para que un médico establezca un diagnóstico.
- 4) Si el empleado es derivado a un sanatorio, se deberán aislar y seguir los lineamientos del MSP para las personas que tuvieron contacto estrecho con el empleado y preventivamente realizar una limpieza y desinfección profunda del sector.
- 5) Si el empleado es derivado a su casa por prevención, se deberá informar al hotel de su evolución diariamente.
- 6) Si el empleado es diagnosticado COVID19 positivo se deberán seguir los lineamientos del MSP para las personas que tuvieron contacto estrecho con el empleado y realizar una limpieza y desinfección profunda del sector.

II - SECTOR GASTRONÓMICO.

A continuación, se detallan las medidas mínimas obligatorias, complementarias y sin perjuicio de las disposiciones vigentes en dicho sector y las comunes al sector hotelero. Comprende bares, cafés, restaurantes, casas de comidas, mercados y similares donde se expendan alimentos con espacio para sentarse.

A) El Local:

- 1) Contar con una alfombra sanitaria con desinfectante para calzados en toda entrada desde el exterior.
- 2) Contar con dispensador de alcohol en gel al 70% o producto sanitizante para manos, en la entrada al local y cualquier otro espacio que se considere necesario debido a su alta circulación.
- 3) Limitar el número de personas que ingresen al local de acuerdo al tamaño del mismo, manteniendo la distancia y evitando aglomeraciones, previendo el ingreso dosificado de clientes.
- 4) Mantener la distancia entre las mesas con un mínimo de dos metros entre cada una.
- 5) Proveer a los servicios higiénicos de los clientes y el personal de alcohol en gel al 70%, jabón líquido y papel de secado, cubre inodoros desechables; debiendo contar todos los artefactos de agua corriente.
- 6) El tapabocas se requerirá para ingresar al local, no siendo exigible durante la estadía que tenga el cliente sentado a la mesa.
- 7) Si algún cliente presentara estornudos o tos recurrentes, deberá solicitarse el retiro inmediato del local y luego desinfectar la zona.

III - NORMAS COMUNES A AMBOS SECTORES.

A) Higiene General:

- 1) Contar con una alfombra sanitaria con desinfectante habilitado para calzados en toda entrada desde el exterior.
- 2) Contar con dispensador de alcohol en gel al 70% o producto sanitizante para manos, en la entrada al local hotelero o gastronómico, lobby, recepción, restaurante, ascensores y cualquier otro espacio que se considere necesario debido a su alta circulación.
- 3) Deberán limpiarse frecuentemente las superficies del área de elaboración de alimentos, como del área de atención al cliente, incluyendo puertas, picaportes, mostradores, mobiliario, pasamanos, y todo implemento que permanezca en uso por los cliente y el personal.
- 4) No se autoriza el uso de barras, mostradores y similares para la permanencia de público.
- 5) Promover el pago por medios electrónicos que eviten el contacto de tarjetas de crédito o débito o efectivo.
- 6) Uso de tapabocas por parte del cliente para ingresar y circular por el recinto
- 7) Practicar el distanciamiento social en las mesas. La distancia entre mesas no podrá ser menor inferior a 2.00 metros
- 8) Lavar y desinfectar la vajilla a temperaturas superiores a 80 grados, utilizando vajilla descartable en caso de manipulación directa por los clientes.
- 9) Utilizar manteles y servilletas descartables.
- 10) No se permite el uso de servilletas y manteles de tela.
- 11) Lavar y desinfectar toda la vajilla con detergente. Al usar lavavajillas asegurar temperatura de enjuague +80° C.
- 12) Limpiar con desinfectante la mesa y sillas luego de cada servicio.
- 13) Ventilar después de cada servicio y asegurar la renovación del aire.
- 14) Profundizar el llenado de POES (Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento) y protocolos de sanitización e higiene.
- 15) Proveer a los servicios higiénicos de los clientes y el personal de alcohol en gel al 70%, jabón líquido y papel de secado, cubre inodoros desechables; debiendo contar todos los artefactos de agua corriente.
- 16) Retiro de residuos en bolsas hasta el 80% de la capacidad del contenedor, debiendo trasladarlos en recipientes cerrados.
- 17) Profundizar el mantenimiento de los filtros de los aires acondicionados.
- 18) Acordar con proveedores entregas con segundo o tercer embalaje que permita limpiarse y/o desecharse en el momento de la recepción de mercaderías.

B) Personal:

- 1) Ingreso a la jornada laboral: todo el personal deberá cambiarse la ropa de calle apenas ingresa, debiendo guardarla en una bolsa. El uso del uniforme de trabajo deberá ser individual y utilizarse sólo dentro de las instalaciones. Se exigirá el aseo y limpieza diaria del uniforme de trabajo debiendo llevarse el cabello protegido.
- 2) Deberá lavarse las manos al ingreso antes que nada, sin perjuicio de la frecuencia del mismo durante la jornada.
- 3) Vestuario y duchas: de contar con este servicio, se debe disponer aseo antes de ingresar al turno de trabajo.

- 4) Deberá usar tapabocas durante toda la jornada laboral.
- 5) Cada local gestionará el correcto uso de los guantes, priorizando el lavado correcto de manos.
- 6) Comedor de Personal: de disponer este servicio, seguir los lineamientos del restaurante.
- 7) Concientizar y capacitar al personal sobre las medidas y procedimientos de prevención adoptados por el establecimiento.
- 8) Implementar señalética interna para comunicar y reforzar las medidas preventivas.
- 9) **En caso de presentar sintomatología respiratoria (tos, fiebre y dificultad para respirar) se establece que el personal permanecerá en su domicilio solicitando visita médica, tomando la empresa medidas con relación al personal que estuvo en contacto.**

C) Manipulación de alimentos:

- 1) La exhibición de alimentos debe realizarse protegiendo adecuadamente los mismos con films impermeables y/o en vitrinas.
- 2) Desinfectar previamente al ingreso a cámara/heladera los productos envasados.
- 3) Evitar vender en la modalidad de autoservicio de productos a granel (salad bar).
- 4) Aplicar exhaustivamente las reglas de cocción, cadena de frío, lavado, desinfección de alimentos y toda la normativa relativa a la manipulación de alimentos.

D) Servicio de Delivery o Entrega a Domicilio:

- 1) El personal deberá utilizar tapabocas, alcohol en gel en todo momento, evitando tocarse la cara.
- 2) Lavarse las manos antes de comenzar a manipular los envases.
- 3) El alimento deberá estar dentro de un envase hermético o muy bien envuelto para que no entrar en contacto con las manos.
- 4) El contenedor donde se transportan los alimentos debe ser de materiales lisos y lavables, y desinfectado antes de comenzar el reparto de alimentos de la siguiente forma:
 - a. Lavar superficies internas y externas con agua y detergente, enjuagando con agua.
 - b. Desinfectar superficie con un paño humedecido con hipoclorito al 0.1% o alcohol al 70%.
 - c. Secar con toalla descartable de papel antes de colocar los alimentos.
 - d. No apoyar directamente en el suelo, sino que debe estar al menos a 10 cm. del mismo.
 - e. Al regresar al local no apoyar sobre mostradores, mesadas ni mesas para consumidores.
 - f. Prevenir a las personas que reciben alimentos que deben descartar el primer envoltorio y descartarlo.

E) Empleado con síntomas o COVID19 positivo:

- 1) Si un empleado presenta síntomas de COVID19, deberá informar de inmediato a su supervisor.
- 2) Si el empleado no está en el establecimiento, deberá permanecer en su casa hasta que lo revise su cobertura médica.

- 3) Si el empleado está trabajando, el establecimiento hotelero o gastronómico deberá llamar a su cobertura médica o al servicio de urgencia para que un médico establezca un diagnóstico.
- 4) Si el empleado es derivado a un sanatorio, se deberán aislar y seguir los lineamientos del MSP para las personas que tuvieron contacto estrecho con el empleado y preventivamente realizar una limpieza y desinfección profunda del sector.
- 5) Si el empleado es derivado a su casa por prevención, se deberá informar al establecimiento de su evolución diariamente.
- 6) Si el empleado es diagnosticado COVID19 positivo se deberán seguir los lineamientos del MSP para las personas que tuvieron contacto estrecho con el empleado y realizar una limpieza y desinfección profunda del sector o del establecimiento según el caso.

DISPOSICIONES GENERALES

Cada establecimiento se obliga a capacitar e instruir debidamente a todo su personal en relación al presente protocolo, debiendo reglamentar su aplicación de acuerdo a las particularidades de cada local.

Al ingresar al local el cliente se le deberá indicar las exigencias relativas a tapabocas, higiene de manos, la inexistencia de síntomas visibles.

Se deberá colocar cartelería indicativa interna en baños y zona de lavados con el proceso de lavado de manos.

El presente Protocolo no sustituye ni deroga en forma alguna las normas dispuestas por el Ministerio de Salud Pública, el Ministerio de Trabajo, las Intendencias Departamentales, relativas a la manipulación de alimentos y condiciones sanitarias.

El incumplimiento de las disposiciones señaladas traerá como consecuencia la aplicación de sanciones por las autoridades pertinentes en cada caso.